

Concertation territoriale et réseaux sociaux : mode d'emploi

Comment organiser les débats en ligne pour dynamiser son territoire ?









Constat

Des citoyens qui veulent s'impliquer…

Encourager l'échange et le partage



Les attentes des citoyens :

-Participer à la vie de leur Cité
-Plus d'ouverture / d'informations sur leur territoire
-L'utilisation des réseaux sociaux comme media complémentaire aux canaux de communication classiques



Les points à anticiper

-Comment cadrer les échanges avec les citoyens ?
-Comment communiquer sur les réseaux sociaux ?
-Comment encourager la participation des citoyens ?
-Comment maîtriser la charge de travail ?
-Comment exploiter les contributions des citoyens ?

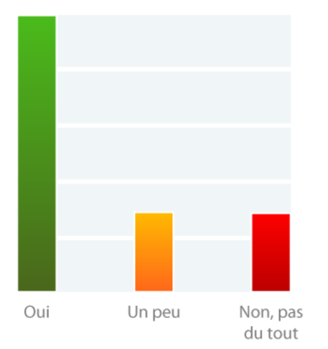
Témoignages…

« Les citoyens sont utiles pour apporter des idées, identifier les obstacles »

Pierre Radanne, ancien président de l'ADEME

« Lorsque vous en appelez à l'intelligence des citoyens, ils vous le rendent bien généralement. Il y a un véritable enjeu de confiance »

Patrick Viveret, Philosophe



Résultat d'un sondage sur le site www.saintgermainenlaye.fr

Les enjeux…

Aider les citoyens à dynamiser leur territoire

Comment favoriser l'action de proximité ?

ENJEUX	POURQUOI ?	COMMENT ?
Rendre les échanges constructifs…	… Pour renforcer le lien social au quotidien	Établir une stratégie globale et cadrer le projet (charte, etc.)
Communiquer rapidement l'actualité du territoire…	… Pour une diffusion instantanée de l'info.	Créer un espace dédié, géré par le territoire
Encourager le partage de solutions concrètes…	… Pour un passage à l'action facilité	Structurer un espace d'échanges en ligne
Valoriser la participation de chacun…	… Pour l'implication du plus grand nombre	Mettre en avant initiatives et contributeurs (récompenses)
Faire vivre le réseau au quotidien…	… Pour l'ancrer dans la durée	Suivre et animer le réseau (jeux concours, Trophées, etc.)

Comment faire ?

Maîtriser sa présence sur les réseaux sociaux

Outils et expertises sont nécessaires



Bien choisir son outil

-Préférer une technologie adaptable au maximum, afin d'anticiper les besoins futurs

-Privilégier les solutions qui ont déjà fait leurs preuves

-Intégrer les fonctionnalités de partage vers d'autres réseaux sociaux









Bien s'entourer dès le départ

-Experts en réseaux sociaux pour l'élaboration de la ligne éditoriale et la stratégie

-Webdesigners utilisant les dernières technologies web 2.0 pour la conception de l'outil

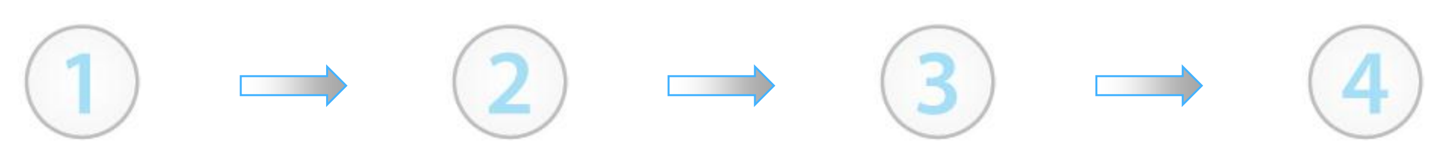
-Animateurs de communautés pour la prise en charge du réseau

COMMUNICATION :	informer en temps réel et à moindre coût sa communauté
PÉDAGOGIE :	encourager l'échange par une approche proactive et innovante
PILOTAGE :	identifier les initiatives et les membres les plus plébiscités
E-RÉPUTATION :	maîtriser son image et déléguer les chantiers chronophages



Comment organiser les échanges territoriaux ?

Les 4 étapes incontournables pour animer son réseau



Définir son réseau

Organiser les échanges

Dynamiser son réseau

Comprendre et agir



Définir son réseau…

Une étape primordiale !

Déterminer les modalités de partage entre et avec les citoyens





Diagnostic

- Identification des besoins, verrous et spécificités du territoire
- Récolte des actions déjà entreprises sur le territoire (ateliers, forums, etc.)
- Synthèse des objectifs du projet



Élaboration d'une stratégie de communication

- Personnalisation du modèle de plateforme communautaire (choix des fonctionnalités, etc.)
- Plan d'animation global (coordonner évènements physiques et en ligne, plan de com', etc.)
- Recommandations (ligne éditoriale, cadrage des échanges, etc.)

Synthèse

> Construire un programme de consultation en ligne et hors ligne
> S'équiper d'un outil communautaire maîtrisable et sur mesure



Organiser les échanges

Choisir le bon outil, structuré et exploitable

Une technologie 2.0 en soutien des actions de consultations physiques



Dialoguer

- Un blog pour la diffusion des informations, géré par le territoire
- Un espace collaboratif pour l'expression cadrée des citoyens
- Des articles automatiquement structurés pour des échanges constructifs
- Un trombinoscope détaillé pour simplifier la mise en relation





Valoriser

- Un système de vote pour les meilleurs articles
- Un système de réputation numérique pour les citoyens engagés
- Une cartographie des auteurs / articles pour l'action de proximité

Synthèse

> Un outil collaboratif en ligne pour parler au plus grand nombre
> Un espace pour communiquer et compléter les actions physiques de consultation
> Une carte des membres et solutions pour favoriser le partage et le passage à l'action



Organiser les échanges

Des votes et des thèmes pour structurer son réseau

Favoriser l'échange pour des solutions concrètes



Principe général



- Le territoire doit disposer d'un espace dédié pour diffuser en temps réel sa propre info.
- Les membres du réseau doivent pouvoir gagner des voix en participant / publiant des contenus dans le respect de la ligne éditoriale fixée





Un score pour chaque membre et chaque contenu

- Visualisation instantanée des meilleurs membres et meilleurs articles
- Valorisation des citoyens engagés
- Identification des expertises de chacun







Dynamiser son réseau

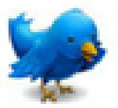
Faire vivre sa communauté

Optimiser sa présence sur Internet



Gagner en compétences

- Apprendre à utiliser totalement son propre outil
- Découvrir les principes de modération et d'animation
- Utiliser les outils d'analyse (trafic, listing des membres, etc.)







Mobiliser

- Maîtriser les réseaux sociaux de référence (Facebook, Twitter)
- Effectuer une veille des bonnes pratiques Web 2.0 (Trophées, jeux concours, etc.)
- Coordonner au maximum évènements physiques et outils en ligne

Synthèse

> Se former à l'Internet collaboratif et au community management
> Faire de la veille et connaître les "success story"
> S'appuyer sur des experts et minimiser le nombre d'interlocuteurs tout au long du projet



Comprendre et agir

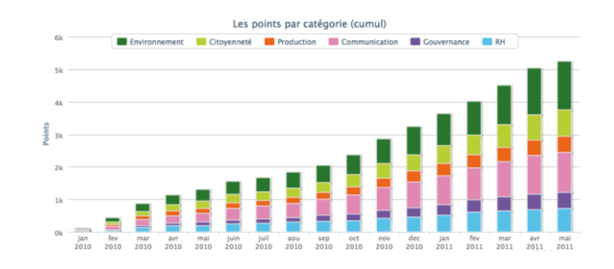
Prendre les bonnes décisions

Ne pas partir de zéro : des experts peuvent aider à chaque étape !



Analyser

- Suivi de l'activité de son réseau (sujets "chauds", nombre de membres, nombre de contenus, etc.)
- Gestion de son réseau (modération, recrutement, etc.)
- Communication en ligne (Facebook, Twitter, newsletters, etc.)





Mutualiser

- Utilisation du réseau pour soutenir les actions physiques de consultation
- Diffusion de son actualité / des évènements passés et à venir sur son réseau
- Prolongement des évènements physiques sur Internet

Synthèse

> Se faire épauler dans l'animation de son réseau
> Préférer un prestataire unique pour optimiser son temps
> Coordonner avec lui les évènements physiques et échanges en ligne

Ce qu'il faut retenir

… Pour dynamiser son territoire



Cadrer
les échanges / le projet

Diffuser
l'actualité du territoire

Favoriser
l'action de proximité

Valoriser
les citoyens engagés

Des questions ?

N'hésitez pas à nous contacter !



Frédéric Poussard

+ 33 6 19 66 24 88
fp@Tinkuy.fr



Renaud Le Chatelier

+ 33 6 09 72 53 44
rlc@Tinkuy.fr



Damien Boyer

+ 33 6 34 27 21 27
db@Tinkuy.fr

www.Tinkuy.net (corporate)
www.SustainAtWork.fr (pro)
www.Tinkuy.fr (grand public)

Qui sommes-nous ?

Tinkuy, spécialiste de la concertation territoriale

Des compétences et des outils de référence



Des expertises complémentaires

-Consultants réseaux sociaux
-Expert développement durable
-Webdesigners
-Animateurs de communautés



Deux réseaux sociaux gratuits

-www.Tinkuy.fr (grand public)
-www.SustainAtWork.fr (pro)
➢ + 15.000 membres / + 8.000 articles en ligne



Une offre complète et unique

-Conseil en stratégie web 2.0
-Conception de réseau social sur mesure
-Animation de communauté

Témoignages…

« Tinkuy n'est pas un blog banal ou l'on dépose sa pub et l'on repart, mais une communauté qui vit, où les articles de chacun engendrent des débats afin d'avancer »
Source : www.Tinkuy.fr

« Nous tirons de nombreux bénéfices de cette plateforme d'échange »
Emmanuel Bardin, fondateur de Lemon Tri

« Nous nous réjouissons de passer une nouvelle étape dans la concertation avec nos consommateurs, grâce à cet espace d'échange, unique en son genre ! »
Tristan Lecomte, fondateur d'AlterEco



www.Tinkuy.net (corporate)
www.SustainAtWork.fr (pro)
www.Tinkuy.fr (grand public)

TINKUY SARL - 115 Rue de l'abbé Groult - 75015 PARIS - SARL au capital de 149 916 €
RCS Paris : 508 876 372 N° TVA Intracommunautaire FR 60508 876 372 000 14
contact@Tinkuy.fr